

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»
(ГБПОУ АО «Архангельский педколледж имени Р.Е. Шаниной»)

РАССМОТРЕНО
И ОДОБРЕНО на заседании
кафедры теории и методики
начального общего
образования
Протокол № 10
от «9» июня 2026 г.
Председатель ПЦК: *Н.Ю.
Румянцева*

РЕКОМЕНДОВАНО к
утверждению экспертным
советом Архангельского
педколледжа имени Р.Е.
Шаниной
Протокол № 1
от «10» июня 2026 г.
Председатель экспертного
совета: *Т.С. Григорьева*

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Архангельского
педколледжа имени Р.Е.
Шаниной

Л.А. Перова
«11» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Архангельск 2026

Программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: ГБПОУ АО «Архангельский педколледж имени Р.Е. Шаниной»

Разработчики: Шаллиев С.Н., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приложение 1. Фонд оценочных средств

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы:

Цель дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»: формирование системы психологических знаний, развитие умений анализировать психологическую действительность, развитие устойчивого интереса к психологической стороне жизни.

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Уметь	Знать
ОК 01-05 ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	17	22
<i>Курсовая работа (проект)</i>	1	—
Самостоятельная работа	10	—
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		—
Всего	50	22

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формирование которых способствует элементу программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2/-	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	2	
	1. Назначение дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	ОК 01-05 ОК 09
	2. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении.	1	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составления таблицы «Особенности общения разных типов профессий по классификации Е.А. Климова».	1	
Раздел 2. Психология общения		25/16	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. 2. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составления рекомендаций для эффективного общения в разных социальных ролях.	1	
	Содержание учебного материала	6	ОК 01-05

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

Тема Общение восприятие людьми друга	2.2. как друг	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	ОК 09
		2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
		В том числе практических и лабораторных занятий	4	
		Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема Общение как взаимодействие	2.3. как	В том числе самостоятельная работа обучающихся	1	ОК 01-05 ОК 09
		Составления рекомендаций для предотвращения ошибок восприятия.		
		Содержание учебного материала	2	
		1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
Тема Общение обмен информацией	2.4. как	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		ОК 01-05 ОК 09
		В том числе самостоятельная работа обучающихся	1	
		Прохождение опросника функциональных эго-состояний.		
		Содержание учебного материала	8	
		1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	
		2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.		
		В том числе практических и лабораторных занятий	6	
		Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения;	6	
		Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		
		В том числе самостоятельная работа обучающихся	1	
		Составления эмоционального репертуара.		
		Содержание учебного материала	7	ОК 01-05

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1	ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.	6	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составления самопрезентаций для собеседований.	1	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		7/3	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	3	
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	3	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Изучение техники «Я-высказывание».	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Прохождение батареи тестов на стрессоустойчивость.	1	
Раздел 4. Этические формы общения		5/3	
	Содержание учебного материала	2	ОК 01-05

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.		ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	3	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.	3	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Анализ состояния этики в современном мире.	1	
Курсовой проект (работа) Тематика курсовых проектов (работ) 1. Особенности общения в сфере туризма		1	ОК 01-05 ОК 09
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) 1. Определение вида и структуры курсовой работы 2. Составление плана работы 3. Определение задач работы 4. Подбор информационных источников			
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			
Всего:		53	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Педагогики и психологии», оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2.
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9.
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8.
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-2188-2, 978-5-4497-3483-9.
5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4.
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1.
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0.
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2.
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4.

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9.

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	Критерии оценки Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Знает: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.
Умеет: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

		выполнения практических заданий на зачете
--	--	--

Приложение 1. Фонд оценочных средств

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»
(ГБПОУ АО «Архангельский педколледж имени Р.Е. Шаниной»)

РАССМОТРЕНО

И ОДОБРЕНО на
заседании кафедры теории
и методики начального
общего образования

Протокол № 10

от «9» июня 2026 г.

Председатель ПЦК: *Н.Ю.
Румянцева*

РЕКОМЕНДОВАНО к

утверждению экспертным
советом Архангельского
педколледжа

Протокол № 1

от «10» июня 2026 г.

Председатель экспертного
совета: *Т.С. Григорьева*

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Архангельского
педколледжа

Л.А. Перова
«11» июня 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16. Туризм и гостеприимство

Архангельск 2026

Разработчики:

ГБПОУ АО «Архангельский педколледж имени Р.Е. Шаниной» преподаватель
С.Н. Шаллиев

1. Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Фонд оценочных средств включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференциального зачета.

2. Результаты освоения, подлежащие проверке

2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Таблица 1

Наименование учебной дисциплины	Форма промежуточной аттестации					
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология			Дифференциальный зачет			

2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения учебной дисциплины

<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- взаимосвязь общения и деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- цели, функции, виды и уровни общения;
	- роли и ролевые ожидания в общении;
	- виды социальных взаимодействий;
	- механизмы взаимопонимания в общении;
	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	- этические принципы общения;
	- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
	- приемы саморегуляции в процессе общения.

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения экзамена

Курс, семестр – 2 курс, 3 семестр

Форма дифференциального зачета – тестирование

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40 минут
3. Оборудование: бумага для изложения ответов, ручка

Критерии оценивания заданий:

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание специфики делового общения; закономерности формирования и развития команды;
- в полной мере владеет основными психологическими понятиями;
- показывает умение планировать, прогнозировать и анализировать деловые контакты;
- тестовая часть заданий выполнена без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

- обнаруживает полные знания специфики делового общения; закономерности формирования и развития команды;
- раскрывает содержание психологических понятий, но допускает неполное их раскрытие;
- показывает умение планировать, прогнозировать и анализировать деловые контакты;
- в тестовой части заданий допускается 1 ошибка.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

- при ответе допускает несущественные ошибки при изложении специфики делового общения; закономерностей формирования и развития команды;
- испытывает определенные затруднения в правильной формулировке психологических понятий;
- допускает ошибки в планировании, прогнозировании и анализе деловых контактов;
- в тестовой части заданий допускается 2 ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент:

- обнаруживает пробелы в знаниях специфики делового общения; закономерностей
- формирования и развития команды;
- не может раскрыть содержание психологических понятий;
- допускает ошибки в планировании, прогнозировании и анализе деловых контактов;
- в тестовой части заданий допущены ошибки.